

**DAMPAK ATMOSFER CAFÉ, KUALITAS LAYANAN, DAN DESAIN INTERIOR
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN CAFÉ LIR-ILIR SOCIAL HOUSE
KECAMATAN GENTENG KABUPATEN BANYUWANGI**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Studi Manajemen (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen



SHAFIRDA RAHIM
21.1041.1069

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2025**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Shafirda Rahim

NIM : 21.1041.1069

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa SKRIPSI yang berjudul: DAMPAK ATMOSFER CAFÉ, KUALITAS LAYANAN, DAN DESAIN INTERIOR TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN CAFÉ LIR-ILIR SOCIAL HOUSE KECAMATAN GENTENG KABUPATEN BANYUWANGI; adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 6 Juni 2025



NIM. 21.1041.1069

SKRIPSI

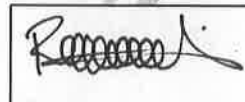
DAMPAK ATMOSFER CAFÉ, KUALITAS LAYANAN, DAN DESAIN INTERIOR TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN CAFÉ LIR-ILIR SOCIAL HOUSE KECAMATAN GENTENG KABUPATEN BANYUWANGI

Oleh: Shafirda Rahim
Nim: 21.1041.1069

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Nursaid., ST., MM

Dosen Pembimbing Pendamping : Rusdiyanto., S.Pd.I., M.Pd.I



PENGESAHAN

Skripsi berjudul; DAMPAK ATMOSFER CAFÉ, KUALITAS LAYANAN, DAN DESAIN INTERIOR TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN CAFÉ LIR-ILIR SOCIAL HOUSE KECAMATAN GENTENG KABUPATEN BANYUWANGI, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Senin
Tanggal : 21 Juli 2025
Tempat : Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

Dr. Haris Hermawan., SE., MM
NPK/NIP: 1968101011503640

Anggota 1,

Dr. Nursaid., ST., MM
NPK/NIP: 1969031211509701

Anggota 2,

Rusdiyanto., S.Pd.I., M.Pd.I
NPK/NIP: 1991012811703792

Mengesahkan



Maheni Ika Sari., SE., MM
NPK/NIP: 197708112005012001

Ketua Program Studi,

Dr. Trias Setyowati.,SH.,SE.,MM
NPK/NIP: 1972032710509477

MOTTO

"Katakanlah: Sekali-kali tidak akan menimpa kami melainkan apa yang telah ditetapkan Allah untuk kami."

(QS. At-Tawbah: 51)

"Semuanya pernah rapuh, yang lemah akan hancur, dan yang kuat makin tumbuh. Seseorang yang tau cara bermain dengan dunia adalah dia yang memegang kendali penuh atas dirinya dan selalu percaya bahwa alur semesta ga pernah salah jalan."

(Shafirda Rahim)

"Sesok nek megae, duik e di celeng i.. ben ga nde posisi wayah e butuh ga onok seng di toleh, mbak firda harapan e ibuk e"

(Buee)

"Tenang dan amati permainannya, ketika hati dan perasaan akhirnya tunduk pada logika, maka permainan telah selesai"

(Shafirda Rahim)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman dan kasihNya sehingga skripsi ini selesai sesuai jadwal yang telah direncanakan. Dalam kesempatan ini saya ucapkan banyak-banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini diantaranya:

1. **Allah SWT**, sumber segala kekuatan yang tak pernah lelah mendengar setiap do'a dalam diam dan deras air mata.
2. **Ibuku** Luluk Inssa Galung, peran ibu, teman dan sahabat ada dalam dirinya, tangis bahagianya telah terdengar olehku, dan itu harus sering terulang.
3. **Mendiang Ayahku** Sigit Wiratno, cinta pertama yang tak lagi menemani putri sulung ini sebab suratan takdir.
4. **Adik laki-lakiku** WeiKe Danang Prayoga, musuh kecil menjengkelkan yang tetap menjadi adik kecil bagiku.
5. **Keluargaku**, do'a dan dukungannya menjadi alasanku mampu berdiri sampai sejauh ini. Terima kasih karena tak pernah berhenti percaya padaku.
6. **Sahabatku**, hadirnya seperti pelukan hangat di tengah badai, menjadi teman tawa dan tempat bersandar saat langkah terasa berat.
7. **Diriku**, luka memang perlu dibalas, dan balas dendam terbaik adalah pada diri sendiri, kamu hebat.
8. **Lauhul Mahfudz**, lembar takdir yang suci, aku tidak tahu ke mana jalan ini akan membawaku, tapi aku selalu memilih untuk percaya.
9. Dan untuk **seseorang yang pernah, atau yang mungkin akan menjadi rumah**, tempat pulang yang diam-diam menjadi alasanku ingin terus menjadi versi terbaik dari diriku.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, berkat Rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan judul “Dampak Atmosfer Café, Kualitas Layanan, dan Desain Interior Terhadap Loyalitas Pelanggan Café Lir-Ilir Social House Kecamatan Genteng Kabupaten Banyuwangi”. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.

Penulis menyadari dalam menyusun proposal skripsi ini banyak mendapat dukungan, bimbingan, bantuan, dan kemudahan dari berbagai pihak sehingga proposal skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Hanafi, M.Pd. selaku Bapak Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Maheni Ika Sari, SE., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Dr. Trias Setyowati, SH., SE., MM. selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
4. Dr. Nursaid., ST., MM selaku dosen pembimbing utama yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dengan tekun dan sabar dalam penulisan proposal skripsi ini.
5. Rusdiyanto, S.Pd.I., M.Pd.I selaku dosen pembimbing pendamping yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dengan tekun dan sabar dalam penulisan proposal skripsi ini.
6. Dr. Haris Hermawan., SE., MM selaku dosen penguji yang telah menyempatkan waktu untuk memberikan kritik dan saran yang membangun.
7. Pihak café lir ilir social house yang telah membantu selama proses penelitian.
8. Dosen pembimbing dan para pengajar, yang telah menyalakan cahaya ilmu dan membentuk pola pikir yang lebih matang dalam proses panjang ini.

Semoga segala bantuan dan dukungan yang diberikan mendapatkan balasan kebaikan dari Allah SWT. Penulis juga menyadari bahwa proposal ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk penyempurnaan penelitian ini.

Jember, 6 Juni 2025
Penyusun,

Shafirda Rahim

Daftar Isi

SKRIPSI.....	ii
PERNYATAAN	iii
SKRIPSI.....	iv
PENGESAHAN.....	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
Daftar Isi.....	xiii
Daftar Tabel.....	xiv
Daftar Gambar	xv
Daftar Lampiran	1
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	4
BAB 2	6
TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Tinjauan Teori.....	6
2.1.1 Perilaku Konsumen	6
2.1.2 Atmosfer Café.....	8
2.1.3 Kualitas Layanan	9
2.1.4 Desain Interior	10
2.1.5 Loyalitas Pelanggan.....	11
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	12
2.3 Kerangka Konseptual.....	16
2.4 Hipotesis	17
2.4.1 Dampak Atmosfer Café Terhadap Loyalitas Pelanggan	17
2.4.2 Dampak Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	17
2.4.3 Dampak Desain Interior Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	17
2.4.4 Dampak Atmosfer café, Kualitas Layanan, dan Desain Interior secara simultan terhadap Loyalitas Pelanggan	18
BAB 3	19
METODE PENELITIAN	19
3.1 Identifikasi Variabel	19

3.1.1	Variabel Independen	19
3.1.2	Variabel Dependen.....	19
3.2	Definisi Operasional Variabel	19
3.2.1	Atmosfer Café (X1)	20
3.2.2	Kualitas Layanan (X2)	20
3.2.3	Desain Interior (X3)	21
3.2.4	Loyalitas Pelanggan (Y)	22
3.3	Desain Penelitian	22
3.4	Jenis data	22
3.4.1	Data primer	23
3.4.2	Data sekunder	23
3.5	Teknik Pengumpulan Data	23
3.5.1	Observasi	24
3.5.2	Kuisisioner	24
3.5.3	Wawancara	24
3.5.4	Dokumentasi	24
3.6	Teknik pengambilan data	24
3.7	Populasi dan Sampel	25
3.7.1	Populasi	25
3.7.2	Sampel	25
3.8	Teknik Pengambilan Sampel	26
3.9	Teknik Analisis Data	26
3.9.1	Uji Instrumen	26
3.9.2	Uji Normalitas	27
3.9.3	Uji Asumsi Klasik	27
3.9.4	Uji hipotesis	28
BAB IV		29
HASIL DAN PEMBAHASAN		29
4.1	Gambaran Umum	29
4.2	Hasil Analisis Data	31
4.2.1	Uji Instrumen	31
4.2.1.1	Uji Validitas	31
4.2.1.2	Uji Reabilitas	33
4.2.2	Uji Normalitas	33
4.2.3	Uji Asumsi Klasik	34

4.2.3.1	Uji Multikolinearitas	34
4.2.3.2	Uji Heteroskedastisitas	34
4.2.3.3	Uji Autokorelasi.....	35
4.2.4	Uji Hipotesis	35
4.2.4.1	Analisis Regresi Linear Berganda	35
4.2.4.2	Uji F (simultan).....	36
4.2.4.3	Uji T (parsial)	37
4.3	Pembahasan.....	38
4.3.1	Dampak atmosfer café terhadap loyalitas pelanggan	38
4.3.2	Dampak kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan	39
4.3.3	Dampak desain interior terhadap loyalitas pelanggan.....	39
4.3.4	Dampak atmosfer café, kualitas layanan, dan desain interior secara bersama-sama terhadap loyalitas pelanggan.....	40
BAB V		42
KESIMPULAN DAN SARAN		42
5.1	Kesimpulan	42
5.2	Saran	42
5.2.1	Bagi café.....	42
5.2.2	Penelitian selanjutnya.....	42
DAFTAR PUSTAKA		43

Daftar Tabel

Tabel 1.1 data penjualan.....	3
Tabel 2.1 penelitian terdahulu	12
Tabel 3.1 <i>skala likert</i>	25
Tabel 4.1 demografis responden.....	30
Tabel 4.2 usia responden.....	30
Tabel 4.3 pekerjaan responden	30
Tabel 4.4 Hasil Validitas Variabel X1	31
Tabel 4.5 Hasil Validitas Variabel X2	32
Tabel 4.6 Hasil Validitas Variabel X3	32
Tabel 4.7 Hasil Validitas Variabel Y	32
Tabel 4.8 Hasil Reabilitas	33
Tabel 4.9 Hasil Normalitas.....	33
Tabel 4.10 Hasil Multikolinearitas	34
Tabel 4.11 Hasil Autokorelasi.....	35
Tabel 4.12 Model Summary.....	35
Tabel 4.13 ANOVA.....	35
Tabel 4.14 Coefficients	36
Tabel 4.15 Uji F	37
Tabel 4.16 Uji T	37

Daftar Gambar

Gambar 2.1 Bagan kerangka konseptual.....	16
Gambar 4.1 Logo Café lir-ilir	29
Gambar 4.2 Grafik Heteroskedastisitas.....	34



Daftar Lampiran

Lampiran 1 lembar kuisioner penelitian	45
Lampiran 2 surat izin penelitian	47
Lampiran 3 data tabulasi kuisioner	48
Lampiran 4 printout output spss26	64
Lampiran 5 dokumentasi kegiatan	71

